

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apotek merupakan tempat tertentu untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. Hal ini berarti apotek harus bertanggungjawab terhadap penggunaan, penyediaan dan pelayanan obat. Selain itu, apotek juga mempunyai tugas dan fungsi, yaitu untuk memberikan informasi mengenai obat kepada konsumen dengan demikian pelayanan kesehatan di apotek harus didukung oleh tenaga-tenaga yang terampil dan profesional.

Petugas kesehatan yang berperan dalam pengelolaan apotek adalah Apoteker yang dibantu oleh Asisten Apoteker. Baik Apoteker maupun Asisten Apoteker harus dapat memberikan solusi mengenai keluhan dari konsumen. Sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Pelayanan farmasi di apotek merupakan bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada konsumen untuk kualitas hidup konsumen. Keberlangsungan bisnis apotek salah satunya ditentukan oleh faktor kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen berkaitan erat dengan kualitas pelayanan apotek. Kepuasan konsumen akan didapat jika apa yang dirasakan konsumen dari suatu pelayanan sebanding atau lebih besar dari harapan mereka (Kolter dan Keller, 2009).

Kepuasan konsumen dalam memperoleh pelayanan di apotek merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang telah diberikan oleh apotek. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar pelayanan.

Belum pernah ada penelitian tentang kepuasan konsumen di Apotek Kepanjen Farma, sehingga dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen di Apotek Kepanjen Farma. Persaingan disekitar Apotek Kepanjen Farma sangat besar karena banyak terdapat beberapa apotek yang telah beroperasi juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sehingga perlu adanya peningkatan atau strategi dalam pelayanan apotek terhadap konsumen di Apotek Kepanjen Farma.

Oleh karena itu petugas apotek harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Dengan demikian perlu mendapat perhatian bagi penyelenggaraan apotek mengenai pelayanan komunikasi, informasi, edukasi yang menyangkut khasiat dan efek samping obat.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Apotek di Apotek Kepanjen Farma?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Apotek di Apotek Kepanjen Farma.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari Penelitian ini adalah :

1. Bagi Institusi Pendidikan, sebagai bahan bacaan dan wawasan bagi mahasiswa dalam hal pemahaman, perkembangan, dan pengetahuan tentang tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan apotek di Apotek Kepanjen Farma.

2. Bagi pengelola Apotek Kapanjen Farma, untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai kepuasan konsumen yang dapat digunakan di Apotek Kapanjen Farma, sehingga diupayakan peningkatan sistem pelayanan melalui tingkat kepuasan konsumen.

1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek di apotek kapanjen farma.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah pengukuran kepuasan konsumen hanya berdasarkan jawaban pertanyaan pada kuesioner dan tingkat kejujuran responden dalam menjawab pertanyaan yang diberikan.

1.6 Definisi Istilah

1. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.
2. Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.
3. Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.
4. Konsumen adalah seseorang yang membeli atau yang menggunakan barang atau jasa dari pihak lain.